

ПОЛІТИКА КОНФІДЕНЦІЙНОСТІ та обробки персональних даних

Редакція від «19» жовтня 2026 року

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Ця Політика конфіденційності (далі – **Політика**) визначає порядок збору, обробки, зберігання, використання, захисту та передачі персональних даних осіб, які користуються сайтом <https://hopeclinic.com.ua/> (далі – **Сайт**), записуються на консультації та отримують послуги у сфері психічного здоров'я.

1.2. Володільцем і розпорядником персональних даних є **Фізична особа-підприємець Федець Роксолана Олегівна**, РНОКПП: 3412408883, адреса: 79048, м. Львів, пр. Червоної Калини, буд. 1, кв. 13, тел.: +380934905469, e-mail: fedetsroksolana@gmail.com (далі – **Виконавець**).

1.3. Політика розроблена відповідно до Конституції України, Цивільного кодексу України, Законів України «Про захист персональних даних», «Основ законодавства України про охорону здоров'я», «Про психіатричну допомогу», «Про електронну комерцію» та інших актів законодавства України.

1.4. Політика є невід'ємною частиною Договору публічної оферти про надання послуг у сфері психічного здоров'я (далі – **Договір**). Терміни «Клієнт», «Пацієнт», «Послуги», «Сесія» вживаються у значеннях, визначених Договором.

1.5. Продовжуючи користуватися Сайтом, записуючись на Сесію чи акцептуючи Договір, особа підтверджує, що ознайомилася з Політикою та погоджується з її умовами. Якщо особа не погоджується з Політикою, їй слід утриматися від користування Сайтом і Послугами.

2. ТЕРМІНИ

2.1. **Персональні дані** – відомості чи сукупність відомостей про фізичну особу, яка ідентифікована або може бути конкретно ідентифікована.

2.2. **Спеціальні категорії даних** – зокрема дані про стан здоров'я, у тому числі психічного, а також відомості про сексуальне життя, які потребують підвищеного рівня захисту.

2.3. **Обробка даних** – будь-яка дія з даними: збір, реєстрація, накопичення, зберігання, адаптування, використання, поширення, знеособлення, знищення.

2.4. **Суб'єкт персональних даних** – фізична особа, персональні дані якої обробляються (Клієнт, Пацієнт, відвідувач Сайту).

3. ЯКІ ДАНІ МИ ЗБИРАЄМО

3.1. **Ідентифікаційні та контактні дані:** прізвище, ім'я, по батькові (або псевдонім, якщо особа не бажає розкривати повні дані й це дозволяє характер Послуги), дата народження, номер телефону, e-mail, нікнейм у месенджері, адреса проживання (за потреби).

3.2. **Дані про стан здоров'я:** скарги, анамнез, історія звернень, діагноз і висновки Спеціалістів, результати діагностики та тестувань, призначення, інформація про прийом лікарських засобів, записи про перебіг терапії, а також відомості про особисте, сімейне, травматичне та інтимне життя, які особа повідомляє під час Сесій.

3.3. **Дані щодо неповнолітніх Пацієнтів:** вік, відомості про стан здоров'я та розвиток дитини, дані її батьків або законних представників.

3.4. **Платіжні дані:** суми, дати та способи оплати, платіжні реквізити в обсязі, необхідному для підтвердження платежу. Повні дані банківської картки Виконавець не збирає і не зберігає; вони обробляються платіжним сервісом або банком.

3.5. **Технічні дані Сайту:** IP-адреса, тип пристрою та браузера, дата й час відвідування, сторінки, які переглядалися, файли cookies (розділ 9).

3.6. **Листування:** повідомлення в месенджерах, електронні листи й заявки, які особа надсилає Виконавцю.

3.7. Аудіо- та відеозапис Сесій Виконавець не здійснює, якщо тільки Пацієнт не надав на це окремої письмової згоди. Клієнту (Пацієнту) також заборонено вести запис Сесій без письмової згоди Виконавця (Договір, розділ 7).

4. МЕТА ТА ПІДСТАВИ ОБРОБКИ

4.1. Персональні дані обробляються з таких цілей:

- запис на консультації та Сесії, підтвердження і нагадування про них;
- надання Послуг, проведення діагностики, планування та ведення терапії;
- ведення медичної, психотерапевтичної та облікової документації;
- здійснення розрахунків, видача фіскальних і розрахункових документів;
- зв'язок із Клієнтом щодо Послуг, розгляд запитів, претензій і скарг;
- виконання вимог законодавства, у тому числі податкового, бухгалтерського, у сфері охорони здоров'я та протидії насильству;
- захист прав і законних інтересів Виконавця, у тому числі в суді;
- забезпечення роботи та безпеки Сайту, покращення його функціональності.

4.2. Підставами обробки є: згода суб'єкта персональних даних; необхідність виконання договору, стороною якого є суб'єкт; необхідність виконання обов'язку Виконавця, передбаченого законом; обробка даних про стан здоров'я в цілях охорони здоров'я та медичної допомоги особою, на яку поширюється обов'язок збереження лікарської таємниці.

4.3. Згода на обробку персональних даних, у тому числі про стан здоров'я, надається шляхом акцепту Договору, проставлення відмітки в формі запису на Сайті або в інший спосіб, що дозволяє зробити висновок про її надання. Згода є добровільною, конкретною та інформованою.

4.4. Для неповнолітніх Пацієнтів згоду надають їхні батьки або інші законні представники. Для Пацієнтів віком від 14 до 18 років Виконавець також враховує думку самого Пацієнта у випадках і порядку, встановлених законодавством.

4.5. Виконавець не використовує дані про стан здоров'я для реклами чи маркетингових розсилок та не передає їх для таких цілей третім особам.

5. ПОРЯДОК ЗБЕРІГАННЯ ТА СТРОКИ

5.1. Дані зберігаються протягом строку, необхідного для досягнення мети обробки, дії Договору та виконання вимог законодавства. Медична та облікова документація зберігається у строки, встановлені чинним законодавством України.

5.2. Контактні дані та листування зберігаються не довше, ніж це необхідно для комунікації, виконання Договору та захисту прав Виконавця (зокрема на строк позовної давності).

5.3. Після досягнення мети обробки, відкликання згоди (якщо відсутні інші підстави для зберігання) або спливу строків зберігання дані знищуються або знеособлюються у спосіб, що виключає їх відновлення.

6. ЗАХИСТ ІНФОРМАЦІЇ ТА КОНФІДЕНЦІЙНІСТЬ

6.1. Виконавець зберігає лікарську таємницю та конфіденційність інформації про Клієнта (Пацієнта) безстроково, зокрема після припинення Договору та надання Послуг.

6.2. Виконавець застосовує організаційні й технічні заходи захисту: обмеження доступу до даних лише тими особами, яким це необхідно для виконання обов'язків; використання паролів і захищених облікових записів; захист пристроїв і каналів зв'язку; зобов'язання про нерозголошення для працівників і залучених Спеціалістів; резервне копіювання та контроль доступу до паперових документів.

6.3. У разі витоку чи несанкціонованого доступу до даних Виконавець вживає заходів для усунення наслідків і, за потреби, повідомляє осіб, яких це стосується, та компетентні органи у порядку, встановленому законодавством.

6.4. Жоден спосіб передачі даних через інтернет не є абсолютно безпечним. Клієнт самостійно відповідає за безпеку власних пристроїв, облікових записів і за збереження в таємниці своїх даних доступу.

7. ПЕРЕДАЧА ДАНИХ ТРЕТІМ ОСОБАМ

7.1. Виконавець не продає та не передає персональні дані третім особам у комерційних цілях.

7.2. Дані можуть передаватися таким одержувачам лише в обсязі, необхідному для досягнення відповідної мети:

- Спеціалістам і працівникам, які беруть участь у наданні Послуг, за умови зобов'язання про конфіденційність;
- супервізорам та інтервізорам у межах професійної супервізії, переважно у знеособленій формі;

- банкам, платіжним системам та сервісам онлайн-запису, бухгалтерського й фіскального обліку, залученим для виконання Договору;
- провайдером месенджерів, відеозв'язку, хмарного зберігання, електронної пошти та хостингу, через які здійснюється комунікація й проведення онлайн-Сесій;
- органам державної влади, суду, правоохоронним органам у випадках і порядку, передбачених законом (судовий або слідчий запит, загроза життю чи здоров'ю особи або інших осіб, інформація про насильство щодо дитини тощо). За можливості та якщо це не суперечить закону, особу попередньо повідомляють про розкриття.

7.3. Деякі з перелічених сервісів можуть зберігати або обробляти дані на серверах за межами України. Передача здійснюється лише у разі, коли відповідна держава забезпечує належний захист даних або за наявності згоди особи, і за умови вжиття заходів, достатніх для захисту даних. Користуючись такими сервісами для комунікації з Виконавцем, Клієнт погоджується з умовами їх політик конфіденційності.

7.4. Батьки або законні представники неповнолітнього Пацієнта мають право на інформацію про його стан здоров'я в межах, визначених законодавством. Виконавець може обмежити обсяг інформації, що передається, якщо це необхідно в інтересах Пацієнта й не суперечить закону.

8. ПРАВА СУБ'ЄКТА ПЕРСОНАЛЬНИХ ДАНИХ

8.1. Відповідно до статті 8 Закону України «Про захист персональних даних» кожна особа має право:

- знати про джерела збору, місцезнаходження своїх даних, мету їх обробки та про осіб, яким вони передаються;
- отримувати інформацію про умови надання доступу до даних і про третіх осіб, яким вони передаються;
- отримувати не пізніше ніж за 30 календарних днів з дня надходження запиту відповідь про те, чи обробляються її персональні дані, а також зміст таких даних;
- пред'являти вмотивовану вимогу про заборону обробки своїх даних;
- пред'являти вмотивовану вимогу про зміну чи знищення даних, якщо вони обробляються незаконно або є недостовірними;
- відкликати згоду на обробку даних;
- звертатися зі скаргами до Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини або до суду;
- застосовувати засоби правового захисту в разі порушення законодавства про захист персональних даних.

8.2. Запит про реалізацію прав надсилається на e-mail fedetsroksolana@gmail.com або письмово на адресу Виконавця із зазначенням П.І.Б., контактних даних і суті вимоги. Для захисту від неправомірного доступу Виконавець може попросити підтвердити особу заявника.

8.3. Відкликання згоди не має зворотної сили і не впливає на правомірність обробки до моменту відкликання. Відкликання може унеможливити надання Послуг. Це не скасовує обов'язку Виконавця зберігати документацію, яку закон зобов'язує зберігати, та не позбавляє права обробляти дані для захисту прав Виконавця.

9. ФАЙЛИ COOKIES ТА ТЕХНІЧНІ ДАНІ

9.1. Сайт може використовувати файли cookies та подібні технології для його коректної роботи, запам'ятовування налаштувань, аналізу відвідуваності та покращення функцій.

9.2. Відвідувач може змінити налаштування браузера, щоб блокувати чи видаляти cookies. Це може вплинути на функціональність Сайту, зокрема форми запису.

9.3. Для аналітики можуть застосовуватися сторонні сервіси (наприклад, статистики відвідувань). Вони діють за власними політиками конфіденційності. Дані про стан здоров'я в аналітичні сервіси не передаються.

9.4. Сайт може містити посилання на сторонні ресурси. Виконавець не відповідає за їхню політику конфіденційності.

10. ДІТИ

10.1. Сайт і запис на Послуги призначені для дієздатних осіб. Особи до 18 років можуть отримувати Послуги лише за участі та згоди батьків або законних представників. Виконавець не збирає даних про неповнолітніх без відома і згоди батьків (законних представників). Якщо

стало відомо про збір даних дитини без такої згоди, їх буде видалено, крім випадків, коли їх зберігання вимагається законом.

11. ЗМІНИ ДО ПОЛІТИКИ

11.1. Виконавець може змінювати Політику, публікуючи нову редакцію на Сайті з вказівкою дати набрання чинності. Нова редакція не звужує прав суб'єктів персональних даних, гарантованих законом.

11.2. Про суттєві зміни Виконавець за можливості додатково повідомляє Клієнтів через месенджер чи електронну пошту. Продовження користування Сайтом чи Послугами після набрання чинності новою редакцією означає згоду з нею. У разі незгоди особа може відкликати згоду та припинити користування Послугами у порядку розділу 8 Політики та Договору.

12. КОНТАКТИ ТА ЗВЕРНЕННЯ

12.1. З усіх питань щодо обробки персональних даних можна звертатися до Виконавця:

ФОП Федець Роксолана Олегівна

Адреса: 79048, м. Львів, пр. Червоної Калини, буд. 1, кв. 13

Тел.: +380934905469

E-mail: fedetsroksolana@gmail.com

12.2. Якщо особа вважає, що її права порушено, вона також має право звернутися до Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини або до суду.